

電話応対基礎研修のご案内

電話応対の基本をマスターして「電話恐怖症」を克服しませんか！



近年、電子メールやSNSを利用してお客様と意思疎通する機会が多くなっていますが、円滑なコミュニケーションを形成するうえで、言葉を使って相手と直接会話する電話応対は、非接触型コミュニケーション手段として再認識されています。「電話応対基礎研修」では、電話に慣れていない方や苦手な方、電話応対力のスキルアップしたい方等へ、電話応対の基本からスキルアップに向けた研修を行います。日常の電話応対業務に活かせる電話応対力を身に付けましょう！

なお、2024年度から本基礎研修を体系化し、皆様が受講しやすいよう、半日研修を4回シリーズとして開催します。

【Part1】

これだけは覚えておきたい電話応対の基本
〔2024年4月26日〕
(終了済)



【Part2】

話し方のスキルアップ
・ヴォイストレーニング
〔2024年5月28日〕
(終了済)



【Part3】

聴く力のスキルアップ
〔2024年10月22日〕
※今回ご案内



【Part4】

総まとめ
(実践ロールプレイング)
〔2024年11月28日予定〕

電話応対基礎研修(Part3)の概要

区 分	内 容	
カリキュラム	①傾聴と共感の大切さ ②共感を伝える応対方法 ③効果的な質問のスキル ④事例を使った聴く力を鍛えるロールプレイング演習 等	 石亀美夜子先生
講 師	石亀 美夜子 氏(合同会社 石亀美夜子オフィス) ※日本電信電話ユーザ協会 電話応対技能検定(もしも検定)指導者	
開催日時	2024年10月22日(火)13:00~16:30	
開催方法	Web会議システム「Zoom」によるオンライン研修 ※その他、接続URL・受講時の留意点等は、別途ご案内致します。	
募集予定人員	30名(先着順、定員になり次第申込締め切ります)	
受 講 料	ユーザ協会会員:5,500円/人、非会員:7,700円/人(いずれも10%税込) ※申込にあたり、会員かどうか不明な場合はお問合せください。	
申し込み方法	2024年10月11日(金)までにユーザ協会東京支部ホームページの 申込フォーム又はQRコードよりお申込みください。 東京支部ホームページ⇒ https://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/	
支払方法	申込後、連絡責任者様へメールにて振込先等ご連絡致しますので、ご確認ください。	

〔注意事項〕以下、予めご了承ください。

- ・受講者が少ない場合は、本研修を中止する場合があります。・本研修の撮影・録音・録画は禁止とさせていただきます。
- ・Zoomでの受講にあたって生じたいかなる問題や損害・費用について、当協会は一切の責任を負いかねます。
- ・受講当日キャンセルの場合、受講料の返金は致しかねます。

【問合せ先】(公財)日本電信電話ユーザ協会 東京支部 事務局:菊池・河野

TEL 03-6275-0831 E-mail:utminami@jtua.or.jp

ユーザ協会では、ICT活用事例や電話応対教育メニュー等の情報を積極的に発信しております。

本協会の趣旨にご賛同いただき、最新のICT情報等を更にお知りになりたい方は、是非この機会に協会への入会をお願いいたします。

入会には年会費がかかります。年会費の額はユーザ協会各支部までお問い合わせください。

ユーザ協会



プライバシーポリシー(プライバシーに関する公益財団法人日本電信電話ユーザ協会の確約)

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会は、常日頃より関係者の情報を厳正に管理し、プライバシー保護に努めています。ユーザ協会は、関係者様の個人情報は当協会の定款に基づく事業目的以外には、使用致しません。